



工作中的“齐心协力”班组。

航班地面保障的“指挥官”

山航运行控制中心济南现场指挥单元“齐心协力”班组

“全体现场“SC4971航班厦门起飞，预达本场1605，停机位19号，各保障单位收到请回答。”此时的王瑞波正全神贯注地盯着前方的4块大屏幕，他通过手中的对讲机通知各个部门准备保障即将到达济南机场的山航航班。在他身旁两侧，王志伟跟谢蕾也在忙碌地接听电话，而此时，在机坪等待多时的杨秀祯早已准备就绪。一个班组，4位经验丰富的现场指挥员，他们就是山航ACO(运行控制中心)济南现场指挥“齐心协力”班组。

本报记者 白新鑫
通讯员 谢菲菲

白天“风风火火” 晚上“安静”值班

“我们的主要工作是为到达济南机场的山航航班以及国航系航班指挥协调地面保障工作。”放下手中的电话后带班主任王志伟说，现场指挥其实就像是机组跟地面保障部门之间沟通的桥梁。山航济南现场指挥共有3个班组，每个班组4人，1人在机坪现场，其他3人在指挥大厅负责指挥、监控、调度航班的保障计划。

每个班组都采用上1休2的工作制度，“可千万别小看这个‘1’，一天工作下来只能用‘身心疲惫’这个词来形容了。”王志伟笑着说。

每天上午9点是班组之间交接的时间，从9点开始一直到第二天上午9点，这是现场指挥的一个工作周期。“夏季高峰期时，我们一天最多要保障130多架进出港航班。”王志伟说。每个航班都需要内包包括空管、机场、航油等在内的多个部门随时联系，还要协调山航内部机务、地服、货运、清洁队等部门进行航班保障。一天下来要说好多话，下班后一个字都不想再多说。

如果说现场指挥员白天的工作是“风风火火”，那么晚上的现场指挥员就显得“安静”许多。“值大夜”是他们工作的另一个重点，他们必须要在岗位上等待最后一个航班返回济南，直到飞机完成航后检查。“飞机只要还没做完航后检查，我们就必须在岗位上待命。”一旦飞机航后需要通宵排故，他们也要跟着机务人员一起熬夜。即使当日的航班一切顺利，等到最后一架飞机检查结束就已经凌晨四点半到五点了，半

小时以后，值大夜人员还在继续梳理早出港航班，整理航班保障过程中的注意事项。录入CDM时刻后，早班人员已经披星戴月到岗接班。

我们需要在当日济南最早出港航班计划起飞前1.5小时到达岗位，了解飞机的停靠机位、餐食、加油、货运、地服等保障信息。”王志伟说。

这里都是 “一心多用”的“大神”

在山航济南现场指挥大厅里的每个人都可以说是“眼观六路”，“耳听八方”的“大神”，其中主岗席位工作量最大。上午11点，已经在主岗席位工作2小时的王瑞波起身跟王志伟完成了主、副岗交接。“因为主岗需要时刻保持精神高度集中，所以现场指挥员需要2小时一轮换。”之所以说主岗压力大是有原因的，记者观察到主岗席位旁，一面巨大的监控墙，四块大显示器，三台电脑，一台跟机组联系的甚高频，一台监听空管频率的甚高频，一部对讲机，两部电话。光是看到这些通讯设备就已经让记者眼花缭乱，更何况需要同时操纵这些设备。如果说现场指挥是航空公司航班保障各个环节之间的“沟通桥梁”，那主岗就是这座桥最关键的承重部分。

多部通讯设备同时响起，这样让人抓狂的情况几乎每天都会在这里上演，王瑞波说，过站航班保障是他们工作重点内容之一。如何在短暂的过站时间内快速有效完成航班保障对他们来说是不小的挑战。

飞机从前站起飞后，现场指挥就要时刻关注飞行的动态，提前将飞机预计落地时间、停机位等信息通知各个保障部门，因为飞机在空中飞行可能会受到天气、流控等因素影响，飞机实际到达时间跟预计时间

可能会有不同，这就需要主岗席位上的现场指挥员在航班预达时间前半小时通过ACARS系统进行确认，然后通过监听空管频率进行修订，一旦有变化就及时通知各保障部门。

分秒之间做出判断 唯一女将很会“抢时间”

对于航班实时动态的判断是衡量一名现场指挥员水平的标准之一，王志伟有着近10年的现场指挥经验，他的判断力极强，能够在极短的时间内做出准确有效的判断，顺利保障航班。

就在几天前，在一架山航济南-哈尔滨的航班上出现了无人行李。“当时我发现这名客人并没有上飞机，而他的行李却已经在飞机货舱里，按照民航规定这类无人行李是不允许上飞机的。”王志伟说，他一边拿起甚高频设备跟机组联系先不要将飞机推出，一边通过对讲机通知货运部去找这件行李。从发现无人行李到通知机组跟货运，整个过程不到1分钟。“当时飞机正要准备推出，如果反应稍微慢几秒钟，一旦飞机被推出后再去找这件行李，那就需要将飞机重新拖回机位，航班肯定就会延误。如果当时飞机发动机已经开车，还需要先关车，就会造成更大的经济损失。”王志伟说。

如此高强度的工作对于男现场指挥员来说尚且吃力，那么一名女现场指挥员工作起来又会是怎样一番情景？

谢蕾是山航济南现场指挥单元里唯一一位女将。2005年谢蕾进入山航后一直从事地面服务工作，2008年她来到现场指挥单元成为一名现场指挥员。“其实我们这个工作没有男女之分，只要对航班动态有足够的敏锐性、果断性就能够胜任这项工作。”谢蕾谦虚地说。谢蕾对于航班信息的敏锐



现场指挥大厅。

性相当高，正常的航班保障其实并不难，现场指挥的重点是如何最大程度避免航班延误，“抢时间”才是关键。

谢蕾经常能从与空管交流的电台频道中“抢到时间”。她告诉记者，目前所有航班都是按照CDM系统由空管给出起飞时间后按照顺序排队起飞。她记得有一次，在空管电台中她听到，排在第一位起飞的飞机有所延误不能及时起飞，而此时排在第二位的飞机并没有完成地面保障无法起飞。“当时我们山航的飞机就排在第三位。”谢蕾说，听到这个消息后，她立马联系空管，告知对方山航飞机已准备就绪，可以跟前一位的飞机互换位置。最终，山航的飞机起飞顺序顺利前移，避免了航班延误。

一个稍纵即逝的瞬间，谢蕾联系了多个部门，最终让山航的飞机跑在了前面，从第三位来到了第二位。“如果按照之前的起飞顺序我们也要受到前面航班延误的影响而造成延误。”谢蕾说。机坪上，杨秀祯一直在为过站的机组提供航班放行资料。“每个航班出港前，我们都要把飞行计划、航行情报等资料打印出来送上飞机，机组依据这些信息加油、设定航线高度，查看天气等。”杨秀祯说。从早上第一个过站一直到最后一班出港，杨秀祯都要为机组提供资料，一天下来要走将近十公里，每天朋友圈里的微信运动，他们总是遥遥领先。

回家最爱“找沙发” 工作“成就感”爆棚

常年保持精力高度集中，下班后的现场指挥员是种怎样的状态？面对这个问题，齐心协力班组的几位成员的回答几乎相同。“回家睡觉。”王志伟说，睡眠是最好的缓解疲劳的方法，每次他下班回家第一件事就是“找沙发”，他经常躺在沙发上一睡就是一天。“只要躺下就不想再动了。”

多年现场指挥员的工作让谢蕾很少有时间照顾家庭，作为一名母亲，谢蕾说自己对孩子的照顾不够。“有时候在家看到孩子会觉得挺对不起孩子，在他成长最关键的这几年，我没能腾出太多的时间陪伴左右。”谢蕾说。“可既然选择了民航，就很清楚自己所从事的工作有多么重要，我们的家人对我们的工作也都很支持，有了他们在背后的付出，我们才能安心的把工作做好。”王瑞波说。

“通过我们跟各个部门之间的努力，看到航班顺利起飞的那一刻，心里真的很有成就感。”王志伟的眼神里充满了坚定，尽管他用“身心疲惫”来形容自己工作后的状态，但在他的心中更多的是“成就感”这三个字。“我们的班组名之所以叫‘齐心协力’，就是要大家团结一心、拧成一股绳，更好地保障航班安全、高效。”王志伟说。